



FACULDADE DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO E SAÚDE – FACES

CURSO DE PSICOLOGIA

**O EFEITO DA ESCUTA DIFERENCIAL SOBRE A  
FREQUÊNCIA DO COMPORTAMENTO VERBAL  
QUEIXOSO**

**Carolina Guerreiro Antunes Job de Oliveira**

Brasília, 27 de Novembro de 2009

Carolina Guerreiro Antunes Job de Oliveira

O EFEITO DA ESCUTA DIFERENCIAL SOBRE A  
FREQUÊNCIA DO COMPORTAMENTO VERBAL  
QUEIXOSO

Monografia apresentada como  
requisito para conclusão do curso de  
Psicologia do UniCEUB – Centro  
Univresitário de Brasília. Professor  
Orientador: Carlos Augusto de  
Medeiros

Brasília, 27 de Novembro de 2009



**FACULDADE DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO E SAÚDE – FACES**  
**CURSO DE PSICOLOGIA**

Esta monografia foi aprovada pela comissão examinadora composta por:

---

Prof. Dr. Carlos Augusto de Medeiros  
Orientador

---

Prof. Msc. Geison Isidro-Marinho  
Examinador

---

Prof. Msc. Rodrigo Gomide Baquero  
Examinador

A Menção Final obtida foi:

---

Brasília, 27 de Novembro de 2009.

Ao meu Deus e Pai.

## AGRADECIMENTOS

Ao meu querido professor orientador, todo meu respeito, admiração e carinho. Agradeço por compartilhar comigo o que para mim é mais precioso, sabedoria e conhecimento. Fico feliz quando você diz que criou um “monstro”, para mim, é um grande elogio. Obrigada por toda paciência, dedicação e prestatividade, essenciais para a conclusão desse trabalho. Meus sinceros agradecimentos. Sinto-me honrada por tê-lo como orientador!

Agradeço a todos os professores que de alguma forma fazem parte dessa história. Aos professores membros da banca agradeço antecipadamente pela disposição, atenção e tempo empreendidos na minha monografia. Além das importantes contribuições que creio que me prestarão.

Agradeço ao professor e supervisor Geison Isidro-Marinho por todo o conhecimento que me foi passado tanto de forma teórica como prática e por me auxiliar na pesquisa. Alegro-me muito ter aprendido e convivido com um profissional que tanto admiro. Para mim é uma honra.

Agradeço também ao professor Rodrigo Gomide Baquero pelos ensinamentos dos princípios básicos da Análise do Comportamento e as simulações de entrevista. Essenciais na minha escolha por essa abordagem.

Ao querido professor Marçal um dos maiores responsáveis pelo meu deslumbre em relação à Análise do Comportamento.

Agradeço as participantes da pesquisa, sem elas não seria possível esse trabalho.

Agradeço de forma muito especial a minha mãe. Meu modelo de vida, meu suporte e amiga que tanto admiro. Sem você mãe, nada disso seria possível. Te amo! Obrigada por todos os sacrifícios e todo seu esforço por mim.

Agradeço a toda minha família que eu tanto amo. De forma especial minha avó Altina, pessoa sem a qual o mundo não teria tantas cores e nem tanta alegria. À minha amada Jujuzinha, que me tira o sono, mas recompensa nas alegrias.

Agradeço aos meus queridos amigos. Em especial ao Duty e toda sua família, por todo auxílio e apoio à conclusão desse trabalho.

*“A minha vida é muito dura mesmo”*

Carlos Augusto de Medeiros

## SUMÁRIO

Resumo .....	vii
Introdução.....	1
Capítulo 1. Comportamento Verbal.....	4
Capítulo 2. Relação Terapêutica.....	10
Capítulo 3. A Escuta Diferencial.....	15
Capítulo 4. Análise Funcional.....	18
Capítulo 5. Demonstrações Empíricas.....	20
Objetivos.....	25
Método.....	26
Resultados.....	32
Discussão.....	38
Considerações Finais.....	45
Referências Bibliográficas.....	46
Apêndices.....	48



## LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 – Gráfico com a porcentagem das queixas das clientes M e R nas cinco sessões.....pag. 34
- Figura 2 – Gráfico com as frequências das queixas das clientes M e R nas cinco sessões.....pag. 34
- Figura 3 – Gráfico com as frequências do relato de eventos reforçadores das clientes M e R nas cinco sessões.....pag. 34
- Figura 4 – Gráfico com a porcentagem das falas da terapeuta que reforçam os comportamentos queixosos para as clientes M e R nas cinco sessões.....pag. 35
- Figura 5 – Gráfico com a porcentagem de falas emitidas pela terapeuta que foram, ou não, seguidas imediatamente pela emissão do comportamento queixoso da cliente M.....pag. 36
- Figura 6 – Gráfico com a porcentagem de falas emitidas pela terapeuta que foram, ou não, seguidas imediatamente pela emissão do comportamento queixoso da cliente R.....pag. 37

## RESUMO

O presente estudo teve por objetivo investigar o efeito da escuta diferencial sobre a frequência dos comportamentos verbais queixosos. O estudo justifica-se em razão da alta frequência de relatos verbais queixosos emitidos pelos clientes na clínica, fazendo com que o estudo sobre essa temática seja de grande relevância. O método consistiu em comparar as sessões de duas clientes, uma em que o procedimento de escuta diferencial foi aplicado, e outra que não passou por tal procedimento. Foram realizadas cinco sessões de 50 minutos, uma vez por semana. Todas as sessões foram gravadas e transcritas. Os resultados mostraram uma redução das falas consideradas queixosas da cliente que passou por procedimento de escuta diferencial, e um aumento da frequência de relatos verbais queixosos da cliente que não passou pelo procedimento. Desta forma, os dados demonstram que a frequência do comportamento verbal queixoso pode vir a ser controlada pelo procedimento de escuta diferencial.

**Palavras Chave:** Comportamento verbal, Escuta diferencial, Reforçadores Condicionados Generalizados, Queixas, Psicoterapia Analítico-Comportamental.

O comportamento humano há muito é uma questão que incita o senso comum, filósofos e cientistas. Há uma busca pelas causas que levam as pessoas a se comportarem de uma determinada forma em certas ocasiões, o porquê de mudanças bruscas no comportamento ou, até mesmo, se há realmente padrões comportamentais. Existem aqueles que explicam essas mudanças e diferenças com algo que está internamente ligado ao organismo como, por exemplo, força de vontade, personalidade e desejo. Ou utilizam-se desses termos para explicar o que produz os comportamentos. Por exemplo, “ela está triste porque tem uma baixa auto-estima”.

Para o Behaviorismo Radical, essas explicações são tratadas como mentalismo, uso de termos que não descrevem relações entre os comportamentos e seus determinantes, mas antes, são meros conceitos que não explicam a causa dos comportamentos, apenas implicam a eles causalidade interna. Ou seja, utiliza-se de conceitos que são insuficientes na tentativa de explicar o comportamento, exigindo ainda mais conceitos que tentem explicar ou justificar os que já foram usados, fazendo disso uma grande “bola de neve” ao tentar explicar as causas de um comportamento. Analisando as relações entre os eventos e seus efeitos sobre o comportamento é possível prevê-lo, e na medida em que pode ser previsto, pode também ser manipulado. Para autores essenciais ao Behaviorismo Radical como Skinner, as explicações mentalistas só fazem prejudicar o estudo do comportamento, já que esses afastam ou desprezam de certa forma o importante papel do ambiente na interação com o organismo, uma vez que relacionam o comportamento a causas internas.

Um comportamento cujo estudo é relevante, apresentado na terapia, é a emissão do relato verbal queixoso que, em geral, surge das conseqüências aversivas ocorridas na vida do cliente. Muitas pessoas, quando tomam a “decisão” de fazer terapia, procuram

por alguém que as escute, alguém com quem elas possam falar e de quem possam receber atenção. Muitas passam grande parte da sessão reclamando de seus familiares, queixam-se do trabalho, das suas relações amorosas, ou seja, relatam estímulos aversivos que estão relacionados ao seu dia a dia. Quando conversam sobre essas situações com os amigos, familiares e namorados, por vezes recebem atenção, admiração e carinho. Da mesma forma, muitas pessoas quando buscam terapia querem receber do terapeuta atenção, conselhos e soluções rápidas para os seus problemas.

Por meio de uma análise funcional, é possível verificar se o cliente apresenta uma alta frequência de repostas verbais queixosas. Além disso, pode evidenciar se o comportamento queixoso está sob controle dos reforçadores de comportamento de ouvinte, apresentados pelo terapeuta. Quando o terapeuta dá atenção ao comportamento verbal queixoso do cliente reforça esse comportamento, produzindo um aumento e/ou mantendo uma alta frequência. Contudo, quando não reforça o comportamento verbal queixoso, esse diminui de frequência. A grande problemática de se reforçar o comportamento verbal queixoso se deve ao fato de que, relatar apenas eventos aversivos e queixar-se da vida, não acrescenta novos dados à terapia. Sendo que, a própria queixa é o “problema” em si. Assim sendo, contribui para a manutenção de padrões comportamentais que resultarão em estímulos aversivos. Além do mais, a pessoa fica sob o controle dos eventos aversivos, não discriminando eventos reforçadores ocorridos na sua vida. Tendendo assim, um aumento na frequência de relatos verbais queixosos. O terapeuta, observando que esse comportamento verbal queixoso é mantido somente pela sua atenção, pode aplicar o reforçamento ou escuta diferencial. Este procedimento visa à diminuição da frequência do comportamento queixoso por meio da extinção dos comportamentos verbais queixosos e reforçamento dos comportamentos de relatar

eventos reforçadores. Sendo que, é imprescindível, o reforço contingente às respostas de relatar eventos reforçadores. Possibilitando um aumento no repertório do cliente.

O presente estudo foi dividido em fundamentação teórica, objetivos, método, resultados, discussão e considerações finais. A fundamentação teórica é composta por cinco capítulos, referentes ao comportamento verbal, relação terapêutica, escuta diferencial, análise funcional e demonstrações empíricas relacionadas aos comportamentos de relevância clínica.

## 1. COMPORTAMENTO VERBAL

Segundo Skinner (1957/1978), “os homens agem sobre o mundo, modificam-no e, por sua vez são modificados pelas conseqüências de sua ação” (p. 15). Da mesma forma, os comportamentos verbais apresentados pelo sujeito, visam de uma maneira ou outra, modificar o seu ambiente e, por sua vez, as conseqüências de suas ações, modificam o sujeito. Para tanto, o comportamento verbal é definido por Skinner (1957/1978) como um comportamento que é reforçado por outra pessoa. O autor ressalta a diferença entre linguagem e comportamento verbal. A primeira é tida como algo que pode ser adquirido, ou que o sujeito possui, tem caráter de uma coisa. Já o segundo, é reforçado pelo efeito que produz em outros sujeitos, ou seja, as conseqüências advindas da emissão do comportamento. Em concordância com Skinner, Baum (1999) sugere que “o comportamento verbal compreende eventos concretos, enquanto a linguagem é uma abstração” (p. 134). Dessa forma, quando se fala de “linguagem”, ela adquire uma idéia de posse ou pertencimento, algo que o organismo possui e utiliza. Com isso, a linguagem passa a ser uma explicação mentalista da comunicação entre as pessoas que, como citada anteriormente, atribui uma causalidade interna ao comportamento como tristeza, alegria, vontade.

Para Baum (1999), um determinado comportamento, para que possa ser considerado como comportamento verbal, precisa que o reforço seja apresentado por outra pessoa, o ouvinte. Assim, para que o ouvinte possa ficar sob controle discriminativo do comportamento verbal do falante, é preciso que esteja inserido na mesma comunidade verbal do falante. Essa comunidade é constituída por um falante que é reforçado na interação com o ouvinte, ou seja, as pessoas que estão ouvindo e reforçando o que a outra diz, são membros da sua comunidade verbal. Logo, a aquisição

e a manutenção desses comportamentos só são possíveis na presença do ouvinte. É preciso que ambos pertençam à mesma comunidade verbal, para que possam revezar em seus papéis de falante e ouvinte (Baum, 1999).

Esses comportamentos juntos, do falante e do ouvinte, formam como denomina Skinner, um episódio verbal total (Skinner, 1957/1978). O autor em seu livro, *Questões Recentes na Análise do Comportamento* (1991), acrescenta que os falantes “não apreendem o mundo” e depois os “descrevem com palavras”, como em uma visão tradicional sobre a fala, mas “respondem ao mundo como as respostas foram modeladas e mantidas por contingências especiais de reforçamento” (p.54).

### **1.1 Comportamento verbal como operante**

Há dois tipos de comportamentos: os respondentes e os operantes. Os comportamentos respondentes podem ser entendidos como uma relação entre um estímulo antecedente e uma resposta que o segue. Por exemplo, o sujeito está em um ambiente muito escuro e de forma repentina incide uma forte luz em seus olhos. Os olhos se fecham rapidamente. Esse comportamento é controlado pelo estímulo antecedente. Ou seja, uma forte luz (antecedente) elicia o comportamento de fechar os olhos (resposta).

Já os comportamentos operantes são aqueles que produzem modificações no ambiente e, por conseguinte, sua probabilidade futura de ocorrência é afetada por elas (Moreira & Medeiros, 2007). Por exemplo, a criança que chora e tem como consequência o colo da mãe. Seu comportamento de chorar faz com que a mãe a pegue no colo, logo, ela aprende a relação de contingência entre o comportamento de chorar e a obtenção do colo da mãe como consequência. Assim, seu comportamento é controlado pelas consequências, ou seja, receber o colo da mãe. De acordo com Baum (1999), “o

comportamento verbal, por ser um tipo de operante, depende de suas conseqüências” (p. 134). Quando elas aumentam a probabilidade de um determinado comportamento ocorrer denomina-se reforçadora, e quando diminui a probabilidade da ocorrência do comportamento, denomina-se punidora ou punitiva (Moreira & Medeiros, 2007).

Como exposto, o comportamento operante depende de suas conseqüências para ocorrer, e os reforçadores é que controlam a apresentação de determinadas respostas. Segundo Skinner (1957/1978), quando um operante, sendo ele verbal ou não, é seguido de reforçadores, ele adquire força e se mantêm. A ocorrência do comportamento verbal, assim como qualquer outro operante, depende dos estímulos discriminativos presentes. Eles sinalizam que se um determinado comportamento ocorrer, será reforçado (Moreira & Medeiros, 2007). Contudo, não somente as conseqüências ou estímulos definem os operantes verbais, mas também o contexto em que eles ocorrem (Baum, 1999). Por exemplo, o sorriso de uma pessoa desconhecida pode funcionar como estímulo discriminativo para começar uma conversa. Logo, o comportamento de dizer “oi” na presença de uma pessoa sorridente, é mantido pelo reforço positivo de receber atenção da pessoa ou o mero cumprimento de volta. Caso estivesse na presença de uma pessoa aparentemente com expressões faciais de irritação, a possibilidade de começar uma conversa é muito pequena. Assim, o comportamento tende a acontecer em contextos que sinalizam a apresentação do reforço, e não na presença de estímulos (S Delta) que sinalizam extinção ou punição.

## **1.2 O comportamento queixoso**

Dessa forma, o comportamento queixoso é um operante, pois é mantido pelas conseqüências sucedidas da apresentação de um determinado comportamento. Os ouvintes reforçam determinados relatos verbais, dando a quem fala reforçadores



condicionados generalizados, como admiração ou atenção. Podendo também prover reforçadores específicos nos casos dos mandos. Com isso, quando o organismo é reforçado ao utilizar determinado tema em uma conversa, tende a apresentar comportamentos verbais similares aos que foram reforçados antes. Imagine que Maria, sempre que fala das lutas de sua vida, dificuldades que enfrentou ou sofrimentos que passou, é admirada por suas amigas e recebe delas elogios e atenção. Assim, há uma grande possibilidade do comportamento de Maria de relatar coisas difíceis na sua vida, volte a ocorrer. Com o passar do tempo, as amigas de Maria já não se sensibilizam mais com essas histórias passadas, e Maria começa a relatar novas lutas e sofrimentos que tem passado, sendo seu relato novamente reforçado por atenção e a admiração de suas amigas. Por exemplo: “Nossa Maria, você é uma guerreira mesmo!”. Dessa forma, o comportamento verbal queixoso (relatar a exposição a estímulos aversivos) pode ser mantido por reforço positivo, ou seja, é um reforço porque aumenta a frequência do comportamento e positivo porque tem a apresentação de estímulos como um elogio, atenção, admiração.

O comportamento verbal queixoso também pode ser mantido por reforçadores negativos. De acordo com Ferster e cols. (1977), no que se refere às queixas de um sujeito deprimido, escreve que: “a pessoa deprimida empenha-se, com alta frequência, em comportamentos de fuga e esquiva de estímulos aversivos, que se traduzem por queixas” (p. 702). Por exemplo, Ana tirou uma nota insatisfatória em sua prova de matemática. Quando chega à sua casa, a fim de se esquivar de uma bronca da mãe, relata que está se sentindo muito mal, com dores de cabeça, que seu dia foi péssimo, apresenta expressões corporais que servem de ocasião para se dizer tristeza ou cansaço. Dessa forma, relata estímulos aversivos a fim de diminuir a possibilidade de

estimulação aversiva por parte da mãe. Assim, se em alguma ocasião a queixa possibilitou a remoção de uma condição aversiva, a repetição desse comportamento, mesmo que não tenha igual topografia, tende a ocorrer. Contudo, o presente trabalho tomará como foco o comportamento mantido por reforçadores positivos condicionados generalizados.

Vale ressaltar que quanto mais próximo ou mais imediatamente o reforço for apresentado em relação ao comportamento emitido, maior a possibilidade desse determinado comportamento voltar a ocorrer (Moreira & Medeiros, 2007). O que, em termos práticos, quer dizer que, se imediatamente após Maria reclamar dos seus problemas, ela receber atenção, mais eficaz será esse reforço, aumentando a probabilidade de Maria queixar-se novamente. Em geral, as queixas podem produzir o mesmo efeito, ter o seu comportamento reforçado, quer pela atenção, admiração ou cuidado das outras pessoas. Assim, a apresentação de operantes verbais pelo falante é eficaz em produzir reforçadores.

### **1.3 Operantes verbais**

De acordo com Baum (1999), um operante verbal é formado por uma classe de eventos, ou seja, unidades funcionais. Essas unidades não são apenas atos ou eventos individuais, mas como uma classe, obtém todos os mesmos efeitos sobre o ouvinte. Por exemplo, uma pessoa vai ao cinema e compra uma pipoca para comer enquanto assiste ao filme. No momento da compra, pode fazer o pedido ao atendente de várias maneiras: “Por favor, gostaria de uma pipoca”; “Quero uma pipoca!”; “Você pode, por favor, me dar uma pipoca?”. As formas de se fazer o pedido são variadas, mas a implicação do pedido, que é receber a pipoca, é a mesma. Dessa forma, pertencem ao mesmo operante verbal, pois tem igual efeito sobre o atendente.

Skinner (1957/1978) apresenta vários operantes verbais como: ditado, textual, ecóico, transcrição, mando, tato, intraverbal e autoclítico. No presente trabalho serão abordados apenas o mando e o tato. O mando é um tipo de operante que sob controle de um reforçador específico, ou seja, o reforço está especificado na topografia da resposta como no exemplo: “Quero água!” (Skinner, 1957/1978). Esse mando sinaliza para o ouvinte o reforço final. Assim, o mando do falante serve como ocasião para o ouvinte, que pode ou não reforçar o comportamento do falante. Geralmente o mando está sob o controle de condições aversivas ou de privação (Skinner, 1957/1978).

Já o tato é um operante que, ao contrário do mando, não se mantém por um reforço específico, mas sim por reforçadores condicionados generalizados (Skinner, 1957/1978). O tato é uma resposta verbal reforçada pelo ouvinte. Então existe uma relação entre o estímulo não verbal como, por exemplo, um brinquedo, a resposta verbal, “brinquedo” e a consequência que reforça o operante, “Parabéns!”. Um exemplo desse operante é quando o falante relata para o ouvinte como foram as suas férias na praia. Seu relato é reforçado de forma genérica com a atenção, “Hum, Hum” ou um balançar de cabeça. Por outro lado, o que determina a topografia da resposta nesse caso são as férias na praia, e não os reforçadores específicos como no caso do mando. Em geral, o comportamento queixoso aqui apresentado tem propriedades de tato, o que, de acordo com Castanheiras (2006), é de particular relevância para o terapeuta visto que as contingências apresentadas pelo cliente em seus relatos são desconhecidas por ele.

## 2. RELAÇÃO TERAPÊUTICA

A ênfase na importância da relação terapêutica dentro da Análise Clínica do Comportamento pode ser mais facilmente observada na Psicoterapia Analítica Funcional – FAP. Os autores Kohlemberg e Tsai (1991) chegam à conclusão “de que o centro do processo terapêutico é a relação psicoterapêutica”, apesar de muitos autores e abordagens “direcionarem o behaviorismo radical para o lado oposto”, onde o terapeuta evita ou de certa forma desvaloriza uma relação terapêutica que seja “profunda e emocional” (p. 187).

Segundo os autores, todas as ações que estão ao alcance do terapeuta, a fim de auxiliar os clientes, ocorrem durante as sessões. Sendo assim, “para o behaviorista radical, as ações do terapeuta afetam o cliente através de três funções de estímulo: discriminativa, eliciadora e reforçadora” (Kohlemberg & Tsai, 1991, p. 19). Grande parte dos comportamentos está sob o controle de estímulos discriminativos, e estes sinalizam a possibilidade de reforço. Um exemplo disso é quando o terapeuta faz uma pergunta: como você se sentiu naquela ocasião? Ela tem função de estímulo discriminativo, sinalizando ao cliente que ele pode falar como se sentiu. Pode ter função reforçadora ao manter a fala anterior do cliente que descreve a situação. A pergunta pode também eliciar no cliente uma resposta de choro ou riso.

Ainda para Kohlemberg e Tsai (1991), a única forma de auxiliar os clientes é por meio dessas funções apresentadas (discriminativa, eliciadora e reforçadora). Estas, durante a sessão, “exercerão seus maiores efeitos sobre o comportamento do cliente que ocorrer na própria sessão” (p.20). O que faz com que a principal característica de um comportamento que se pode considerar alvo para a terapia, é que ele aconteça durante a sessão. Os comportamentos alvo cujo objetivo é aumentar de frequência, ou como

chamam os autores, progressos do cliente, também devem ocorrer na sessão. Os reforçadores emitidos pelo terapeuta devem ser naturais e apresentados pelas suas reações em relação ao comportamento do cliente.

Como exposto anteriormente, quanto mais próximo temporalmente estiverem às consequências dos comportamentos, maiores os efeitos sobre esses comportamentos. Com isso, o ideal é que a apresentação dos reforçadores ocorra durante a sessão. A FAP defende o uso dos reforçadores naturais em detrimento aos arbitrários. Os reforçadores arbitrários acabam limitando-se a uma determinada resposta, enquanto o reforço natural reforça uma ampla classe de respostas. No que se refere ao repertório dos clientes, os reforçadores arbitrários desconsideram o nível de repertório do sujeito, já os reforçadores naturais iniciam com o desempenho que já existe em seu repertório. Além do mais, nos reforçadores arbitrários o beneficiado é quem reforça o comportamento, e não os comportamentos de quem está sendo reforçado, ao contrário do natural. Um importante ponto entre os reforçadores é que o natural favorece a generalização de resposta para outros contextos, enquanto no arbitrário o cliente fica limitado a receber esses reforçadores somente no momento da terapia.

Existem três comportamentos que os clientes podem apresentar no momento da sessão, que para a FAP são considerados de grande importância. Estes são chamados CRB's (Comportamentos Clinicamente Relevantes). O terapeuta deve estar atento a esses comportamentos e usar, de seus próprios comportamentos, para modelá-los. Os CRB1's são aqueles comportamentos que devem ter como objetivo diminuir de frequência, em geral são "esquivas sob controle de estímulos aversivos" (Kohlemberg e Tsai, 1991, p.20). Os autores denominam o CRB1's como comportamentos problema como, por exemplo, as queixas nos casos em que são controladas pelos reforçadores

condicionados generalizados. Os CRB2's são comportamentos cujo objetivo terapêutico é aumentar de frequência, como por exemplo, comportamentos assertivos. Um exemplo que pode ser dado é de uma cliente que tem dificuldades em dizer não frente a pedidos que envolvam um custo muito alto e consegue dizer não para o terapeuta quando esse emite um pedido de alto custo para a cliente, como uma sessão em horário difícil para ele. E os CRB3's que são as falas dos clientes sobre seus próprios comportamentos, envolvendo observação e a interpretação das contingências associadas aos seus comportamentos. Ou seja, o próprio cliente faz suas análises funcionais, por exemplo, "Percebi que todas as vezes que fico triste me queixo para os meus amigos porque eles me dão presentes e muito carinho" (Kohlemberg e Tsai, 1991).

## **2.1 Auditório**

Um importante conceito no que concerne à relação terapêutica é o conceito de auditório (também chamado, por outros autores, de audiência) apresentado por Skinner (1957/1978). Como o ouvinte estimula o falante mesmo antes de o comportamento verbal ser apresentado, "podemos falar dele como auditório" onde, "o auditório será então um estímulo discriminativo na presença do qual um comportamento verbal é caracteristicamente reforçado" (p. 209).

Um auditório pode selecionar os assuntos a serem tratados, já que o ouvinte interessa-se por alguns assuntos reforçando o que tem interesse e por outros não, muitas vezes até punindo o comportamento verbal do falante. Por exemplo, estar em um churrasco com amigos pode constituir um auditório reforçador para falar sobre corrida de carros. Já na presença da namorada, por não ser um assunto de interesse dela, pode tornar-se um ouvinte ineficaz para apresentação de reforço. Isso pode ocorrer dependendo do tipo de ouvinte. De acordo com Skinner (1957/1978), este pode se

apresentar como “ocasião para não responder”, ou seja, o ouvinte está em S delta para o comportamento verbal do falante (p. 215). Neste caso, o ouvinte não é uma audiência. Segundo Skinner (1957/1978), o ouvinte pode apenas não reforçar o comportamento verbal do falante, diferentemente daquele que pune seu comportamento, ou seja, “auditório negativo”. Para tanto, de acordo com Skinner, “muitas vezes o psicoterapeuta precisa mostrar-se como auditório não-punitivo” (p. 217).

De acordo com Moreira e Medeiros (2007), o controle aversivo pode sim ser eficiente. A punição dos comportamentos inadequados é mais fácil e apresenta efeitos mais imediatos do que o reforçar positivamente. Contudo, essa forma de controle pode apresentar efeitos colaterais, o que não torna aconselhável esse tipo de controle. Os efeitos da punição não se limitam aos comportamentos que produziram a consequência punitiva, mas outros comportamentos que ocorreram próximos, de forma temporal, ao momento da punição podem ser enfraquecidos. Quando o terapeuta, dentro da sessão, pune alguns comportamentos considerados inadequados, pode também reduzir a frequência de outros comportamentos importantes ou relevantes para a terapia (Moreira & Medeiros, 2007). O organismo pode também evitar novamente entrar em contato com as contingências que discriminou como punitivas e controla seu comportamento. Evita responder a uma pergunta, se previne ou repensa o seu relato (Skinner, 1957/1978). Outro efeito da punição no comportamento do sujeito é o contracontrole onde o “organismo controlado emite uma nova resposta que impede que o agente controlador mantenha o controle sobre o seu comportamento” (Moreira & Medeiros, 2007, p. 78).

Medeiros (2002) defende que o terapeuta deve ficar sob controle do cliente como audiência para o seu comportamento verbal, adaptando seu repertório verbal ao do cliente e buscando temas pertinentes a sua realidade. Tais posturas, de acordo com o

autor, possui vantagens como: usar as próprias palavras do cliente na relação terapêutica, possibilitando um melhor controle sobre o seu comportamento de ouvinte; mostrar-se um ouvinte atento, o que, para a formação do vínculo é fundamental; dar importância aos temas relacionados ao cliente sinalizando um possível reforço; diminuir as distâncias entre terapeuta e cliente ao utilizar a mesma linguagem (Medeiros, 2002).



### 3. A ESCUTA DIFERENCIAL

A escuta diferencial como procedimento de intervenção consiste em reforçar alguns comportamentos que se quer aumentar a ocorrência e não reforçar aqueles que se deseja diminuir a frequência. Para tanto, o reforço e a extinção operante de comportamentos caminham juntos neste processo (Moreira & Medeiros, 2007). A extinção operante consiste na quebra das contingências do reforço, ou seja, ocorre uma suspensão do reforço, e este, que antes controlava determinado comportamento, fica indisponível. Quando um comportamento não é seguido por reforçadores tende a diminuir de frequência. Sendo assim, procedimento de extinção tem como resultado a diminuição da frequência do comportamento até voltar ao nível operante<sup>1</sup> (Moreira & Medeiros, 2007).

O terapeuta, por ser uma audiência reforçadora na relação com o cliente exerce controle sobre seus comportamentos. Caso os comportamentos verbais queixosos forem identificados como CRB1's por meio de análise funcional, o terapeuta pode utilizar-se da escuta diferencial a fim de diminuir a frequência desses comportamentos.

O terapeuta pode reforçar o comportamento verbal do cliente ouvindo e fornecendo atenção quando este emitir os relatos de comportamentos não queixosos ou relato de eventos reforçadores, e na apresentação dos comportamentos queixosos ou que se deseja diminuir a frequência, fazer uso da extinção. Por exemplo, um cliente que sempre se queixa dos acontecimentos da sua vida, relata eventos reforçadores de um bom final de semana. Esses relatos devem ser reforçado com mais perguntas sobre como foi o final de semana, um balançar de cabeça mais entusiasmado, um sorriso, e reações que, de forma clara, mostrem ao cliente que esses relatos de eventos

---

<sup>1</sup> Nível operante diz respeito à frequência de determinado comportamento antes de qualquer manipulação de variáveis por parte de um agente controlador (Moreira & Medeiros, 2007).

reforçadores serão reforçados. Já na apresentação dos relatos queixosos, cabe ao terapeuta sinalizar a falta de reforço como, por exemplo, buscar outros assuntos, menos entusiasmo, diminuição da movimentação de cabeça ou da vocalização do “Hum, hum”.

Quando um sujeito é colocado em esquema de reforçamento intermitente, ou seja, às vezes é reforçado e outras vezes não, o seu comportamento acaba por tornar-se mais resistente à extinção (Skinner, 1953/1978). Além do reforçamento intermitente, alguns outros fatores influenciam na resistência à extinção como, por exemplo, o número de vezes que um comportamento foi reforçado. Quanto mais vezes um determinado comportamento foi reforçado maior sua resistência. Já quando a resposta a ser emitida pelo organismo tem um custo maior, ou seja, demanda mais esforço, tende a ser menos resistente à extinção (Moreira & Medeiros, 2007).

No caso do esquema de reforçamento intermitente, não está sinalizado ao organismo a disponibilidade do reforço para cada resposta específica. Assim, alguns efeitos da falta de disponibilidade do reforço podem ser observados. Como o sujeito não discrimina quando seu comportamento será reforçado ou não, pode produzir variabilidade na topografia (forma) da resposta. Por exemplo, quando Luiz está assistindo TV e muda o canal, faz isso pressionando o botão uma vez e de forma leve. Quando a bateria do controle remoto está acabando, Luiz não consegue mudar o canal sempre que aperta o botão. Assim, o reforço passa a ser apresentado de forma intermitente, às vezes disponível e outras vezes não. A partir daí, Luiz passa a apertar o botão diversas vezes, com força, bate no controle, troca as pilhas de lugar, etc. O sujeito dessa forma está variando a forma da resposta a fim de obter o reforço, que é a mudança no canal da televisão.

Da mesma forma, quando as respostas do sujeito são colocadas em procedimento de extinção, logo após a suspensão do reforço, a frequência da resposta aumenta significativamente. Após esse aumento, a frequência de respostas tende a cair até voltar ao nível operante. Enquanto antes Luiz apertava uma vez para obter reforço, passa a apertar diversas vezes para liberação do mesmo reforço. Isso faz com que a frequência de seu comportamento aumente, já que comportar-se da mesma forma de antes não produz reforço. Luiz, após várias tentativas não reforçadas de utilizar o controle remoto, deixará de operá-lo até trocar as pilhas.

Daí a importância de ressaltar que o terapeuta deve ser muito atento a apresentação dos reforçadores emitidos por ele, seja o balançar de cabeça, uma pergunta ou um sorriso, para que exista coerência no *setting* terapêutico. Caso o terapeuta comece um procedimento de extinção e, logo em seguida, acaba por reforçar comportamentos que visavam diminuir de frequência, coloca o sujeito em esquema de reforçamento intermitente, dificultando o processo de extinção do comportamento operante. Assim, para que a escuta diferencial seja um procedimento bem sucedido, é preciso que o terapeuta sinalize de forma correta os reforçadores e também a ausência deles, tornando possível a diminuição da frequência do comportamento queixoso, até voltar ao nível operante. Ao mesmo tempo, pretende-se fortalecer os relatos verbais de eventos reforçadores.

#### 4. ANÁLISE FUNCIONAL

Para que o terapeuta possa fazer intervenções na clínica é preciso identificar as variáveis externas das quais o comportamento é função, ou seja, as relações existentes entre os comportamentos e os determinantes, as variáveis do ambiente (Moreira & Medeiros, 2007). Este modelo de investigação é conhecido como análise funcional. De acordo com Meyer (1997), a análise funcional “trata-se do instrumento básico de trabalho de qualquer analista do comportamento” (p. 30). Delitti (1997), sobre a análise funcional escreve que “é um dos instrumentos mais valiosos para a prática clínica, pois é a partir dela que é possível o levantamento correto de dados necessários para o processo psicológico” (p. 36). Dados esses levantados por meio do relato verbal do cliente e dos seus comportamentos que ocorrem durante a sessão.

Os comportamentos emitidos pelo cliente são selecionados pelas conseqüências e passam, dentro do seu próprio repertório, a adquirir uma função. O comportamento muitas vezes visto como inadequado também possui uma função no repertório do cliente, cabendo ao terapeuta descobrir como se estabeleceu e o que o mantém (Delitti, 1997). Para que seja possível identificar as relações entre os comportamentos e as conseqüências contingentes a ele, é preciso levar em conta os paradigmas respondente e operante (Moreira & Medeiros, 2007). Como já citado, respondente é a relação entre estímulo e resposta, ou seja, o principal estímulo que determina o comportamento é o antecedente, enquanto que no comportamento operante, os estímulos conseqüentes são determinantes à emissão dos comportamentos. Como o paradigma operante envolve aprendizagem e manutenção de comportamentos pelas conseqüências, passa a ser principal no que se refere à análise funcional (Moreira & Medeiros, 2007).

Antes de qualquer intervenção é preciso que o analista do comportamento faça uma análise funcional do caso, pois “mudanças no comportamento só se dão quando ocorrem mudanças nas contingências” e, para que se conheçam as contingências, a análise funcional é essencial (Meyer, 1997, p. 30). Conhecendo essas contingências é possível antecipar os comportamentos e controlar sua ocorrência. Skinner (1953/1978) relata que “descobrimos e analisando estas causas poderemos prever o comportamento; poderemos controlar o comportamento na medida em que o possamos manipular” (p. 34).

## 5. DEMONSTRAÇÕES EMPÍRICAS SOBRE A MODELAGEM DE COMPORTAMENTOS

Alguns importantes estudos sobre modelagem do comportamento demonstram os efeitos desses procedimentos no comportamento dos sujeitos. Britto e cols. (2006) realizaram um estudo cujo objetivo era investigar o comportamento verbal de um homem diagnosticado esquizofrênico há 29 anos. Foi realizado o total de 30 sessões que ocorriam duas vezes por semana, com a duração de 45 minutos cada. As sessões foram filmadas para auxílio na pesquisa.

A partir de duas classes de respostas, falas psicóticas e falas apropriadas, o procedimento de reforço diferencial foi aplicado. As falas psicóticas foram colocadas em processo de extinção e as falas apropriadas foram reforçadas. Consideraram-se falas psicóticas aquelas que se referissem a estímulos que não estavam presentes e a seis tópicos específicos que o sujeito verbalizava: diabo, prostituta, Jimmy Carter, transtornos mentais, bichas e lésbicas. As falas apropriadas foram definidas como declarações que não estavam presentes nas falas psicóticas.

As auxiliares de pesquisa forneciam atenção quando da apresentação de falas apropriadas e não reforçavam as falas psicóticas. Como resultado foi possível perceber que as falas psicóticas diminuíram de frequência enquanto que as falas apropriadas apresentaram um aumento na frequência. Os resultados oferecem considerações importantes no que se relacionam as falas psicóticas e os reforçadores contingentes a elas.

Ferster, Culbertson e Boren (1977), descrevem um experimento realizado pelo Dr. James A. Sherman (1965), cujo objetivo era de restabelecer a fala de um homem de 63 anos, diagnosticado psicótico com histórico de mutismo há 45 anos por meio de

reforçamento dos desempenhos vocais. Para isso, o experimentador apresenta ou suspende os reforços dependendo do comportamento emitido pelo paciente. As sessões tinham duração de 45 minutos e eram realizadas três vezes por semana.

Inicialmente como reforços foram utilizados cigarros e balas, seguidos “bem” ou “muito bem” emitidos pelo experimentador. Foi necessário o uso de modelagem do contato visual por aproximações sucessivas, tendo em vista que o sujeito não focalizava o olhar no experimentador. Nas sessões seguintes, o paciente emitiu uma vocalização (um grunhido) e teve o comportamento reforçado.

A partir de então, o reforçamento tornou-se contingente à emissão de respostas de vocalização. Qualquer som audível, como anteriormente apresentados, ou lamentos, tosses e arrotos eram seguidos de reforço. Contudo, os reforçadores que estavam sendo utilizados, balas e cigarros, não foram eficazes no processo de reforçamento. O experimentador alterou o reforço para outro que julgou mais poderoso para o controle do comportamento. Escolheu, para tanto, a comida. Concomitante a apresentação de uma porção de comida o experimentador falava “diga comida”. Inicialmente qualquer vocalização era reforçada, até que, por aproximações sucessivas, gradativamente apresentava o reforço à medida que as vocalizações se aproximassem da palavra comida. O paciente apresentou a resposta “comida” e também repetia outras palavras ditas pelo experimentador, como “torta” ou “água”. Entretanto, o paciente não respondia sempre que a comida lhe era apresentada.

Com vistas a aumentar o controle do experimentador, quando o paciente respondia imediatamente após a apresentação da comida e da instrução “diga comida”, era reforçado. Caso o paciente não apresentasse resposta em um tempo de 10 segundos, o experimentador lia um livro de forma silenciosa pelo período de um minuto. O

experimentador conseguiu estabelecer um bom controle sobre as respostas verbais emitidas pelo paciente. No entanto, os desempenhos verbais apresentados pelo paciente eram imitativos. Se o experimentador apresentasse a comida e dissesse “diga comida”, o paciente dizia “comida”. Caso perguntasse “o que é isso?” na apresentação da comida, não obtinha resposta. Para que o paciente verbalizasse comida quando o experimentador perguntasse “o que é isso?” alguns procedimentos – fading<sup>2</sup> – foram aplicados com modificações gradativas nas instruções dadas ao paciente, até que o mesmo dissesse a palavra comida quando o experimentador perguntava “o que é isso?”.

Para verificar se o reforço estava mantendo o comportamento verbal do paciente, era preciso suspender o reforçamento dado a esses desempenhos verbais. Ou seja, a comida era fornecida da mesma maneira que anteriormente, mas o comportamento verbal não era reforçado, sendo agora reforçados outros comportamentos que não fossem o de falar. Este procedimento, reforçamento diferencial de outros comportamentos (DRO), quando aplicado o número de verbalizações caiu abruptamente até zero por sessão. Quando se restaurou o reforçamento dos comportamentos verbais, o número de respostas aumentou novamente. No fim do experimento o paciente apresentou um repertório verbal de cerca de 30 palavras, incluindo a leitura do seu nome e dos números de 1 a 20 – efeito indireto do comportamento resultado do reforçamento de outros desempenhos verbais. Após seis meses da aplicação do experimento, o paciente, que foi novamente testado, apresentou o mesmo repertório verbal. Nos resultados obtidos por Sherman, observou-se a emissão de verbalizações do paciente por meio do procedimento de modelagem do comportamento por aproximações sucessivas, onde os comportamentos verbais foram

---

<sup>2</sup> O procedimento de fading é a mudança, de forma gradativa e em pequenos passos, das “condições estimulatórias”. Assim há um menor transtorno no comportamento (Ferster e cols., 1977, p. 87).



seguidos por reforçadores. Em outros estudos, Sarason (1972) investiga a importância do papel do examinador na relação com os sujeitos experimentais. No seu capítulo “O Reforço Humano em Pesquisa Sobre o Comportamento Verbal”, foca o papel significativo do terapeuta como reforço contingente ao comportamento dos clientes. Sarason analisou, baseado em estudos empíricos, o papel do terapeuta como agente reforçador, e dá provas de que o terapeuta quando faz uso de seu próprio comportamento como reforço passa a ser de substancial importância. Também indica a sensibilidade da influência social do comportamento do terapeuta sobre o cliente.

Em um estudo realizado por Sarason e Hamatz (Citado em Sarason, 1972), os autores investigaram os efeitos produzidos pelos reforçadores positivos e negativos que eram aplicados pelos examinadores a grupos experimentais. Alguns dos grupos recebiam instrução de que estavam fazendo um excelente trabalho. A outros sujeitos foi informado que deveriam melhorar o desempenho.

Como resultado observou-se, que em geral, os comentários favoráveis produziam uma aprendizagem mais rápida. Contudo, os efeitos dos comentários manipulados eram significativamente relacionados com as características do examinador, o que produziu, ao influenciar o desempenho dos sujeitos, uma expressiva diferença. O autor discute que os estudos demonstram que o reforçamento exerce controle sobre a emissão das respostas dos indivíduos, defendendo a importância do examinador na relação com os sujeitos que foram submetidos ao experimento.

Assim como os estudos citados acima, que por meio da modelagem do comportamento alcançou importantes resultados, o presente estudo propõe a aplicação do procedimento de escuta diferencial. Visando reduzir a emissão dos comportamentos

queixosos de uma cliente, por meio de extinção, e aumentar a frequência dos relatos de eventos reforçadores da sua vida por meio de reforçadores.

## OBJETIVOS

### 6.1 Objetivo Geral

Verificar o efeito do procedimento de escuta diferencial na frequência dos comportamentos verbais queixosos.

### 6.2 Objetivo Específico

Relatar uma pesquisa na qual foi utilizado o procedimento de escuta diferencial com fins de diminuir a frequência dos relatos verbais queixosos e aumentar a frequência dos relatos de eventos reforçadores, levando também a cliente a ficar sob controle discriminativo e eliciador desses eventos. Com isso, o presente estudo visou averiguar se a escuta diferencial é bem sucedida na redução da emissão de respostas verbais queixosas na terapia.

### 6.3 Justificativa

O estudo justifica-se em razão da alta frequência de relatos verbais queixosos emitidos pelos clientes na clínica, fazendo com que estudo sobre essa temática seja de grande relevância.

## METODOLOGIA

### Participantes

A pesquisa foi realizada com a participação de duas clientes atendidas no Centro de Formação Profissional do UniCEUB – CENFOR. Tais clientes foram escolhidas por apresentarem alta frequência de emissão de comportamentos verbais queixosos com base nas análises funcionais.

A cliente M tem 66 anos, é funcionária pública aposentada de uma universidade. Mora com um dos cinco filhos, sendo que o mais velho morreu em decorrência de problemas de saúde há cerca de dois anos. Relatou ter procurado a terapia no mesmo período por causa da ‘tristeza’ que sentia pela falta do filho. Após a morte de seu filho, perdeu a vontade de viver e não consegue mais ver ‘graça’ nas coisas. Relata problemas de saúde como fibromialgia, hipotireoidismo e artrite reumatóide que lhe provocam muitas dores e deformações ósseas. Passa grande parte do dia sozinha em casa e, mesmo que os familiares estejam presentes, prefere ficar sozinha. Relata grande impaciência para conviver com as pessoas ou para se distrair com rádio ou televisão, além do mais se sente fora do mundo já que a tecnologia avançou e é analfabeta em relação a essas coisas. Relata que teve uma infância muito boa e uma juventude maravilhosa, mas após seu casamento, sua vida ficou ruim e destruída. Separou-se do marido quando os filhos eram ainda pequenos e mudou-se para Brasília onde se tornou funcionária de uma universidade pública. Nessa época tinha bons relacionamentos com amigos, família e namorados. Também se sentia mais ‘corajosa’ para falar o que pensava e resolver seus problemas. Hoje não consegue falar o que gostaria e perdeu o interesse por defender o que pensa. Não deseja mais se relacionar amorosamente e espera que a terapia a auxilie na resolução dos seus problemas.

A cliente R tem 54 anos, é auxiliar em serviços gerais. Mora em uma casa nos fundos do mesmo terreno que sua mãe e seus três irmãos. R, mãe de três filhos, perdeu um deles há cerca de três anos em decorrência de um homicídio. Relatou ter iniciado a terapia no mesmo período da morte do filho para tentar superar essa perda. O filho mais novo está preso por assalto há cerca de um ano e meio. Seu outro filho casou-se e diz estar disposto a levá-la para morar com ele. Não tem um bom relacionamento com a nora, pois acredita que ela a critica e tenta afastá-la do filho. Apresenta um problema de surdez em decorrência de violência familiar sofrida quando tinha apenas dois anos. Relata carregar as ‘marcas da violência vivida’ até os dias de hoje. Não tem um bom relacionamento com a mãe, que diz não ser sua mãe verdadeira nos momentos em que brigam. Também não se relaciona bem com um dos irmãos por ele, de acordo com o relato de cliente, não auxiliar nas despesas da casa. Foi casada por mais de vinte anos e, nesse tempo, passaram por várias idas e vindas no relacionamento. Sofria violência em casa e seu ex-marido era ‘viciado’ em bebidas alcoólicas. Hoje não tem relacionamentos amorosos. Relata chorar muito e se sentir ‘agoniada’ com as coisas da sua vida. Quer uma família unida e que se ajude mutuamente. Tem alguns problemas de relacionamento no trabalho, mas diz gostar muito do que faz. Recebe presentes e muita atenção dos colegas quando relata suas dificuldades e brigas com a família.

### **Local**

As sessões foram realizadas nos consultórios do CENFOR, que medem aproximadamente 3x3m<sup>2</sup>, compostos por uma mesa, duas cadeiras, duas poltronas, ar-condicionado e um espelho unidirecional que permite a observação por uma sala adjacente.

## **Equipamentos**

Foi utilizado um aparelho gravador em formato mp3 para registro das sessões e um computador para as transcrições. Com o arquivo de áudio em mãos, foram feitas transcrições das sessões a fim de registrar a frequência dos comportamentos queixosos.

## **Procedimentos**

A pesquisa foi iniciada após a aprovação do projeto pelo Comitê de Ética em Pesquisa do UniCEUB e a concordância dos participantes por meio da assinatura de Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE (anexo). Este os informava sobre a pesquisa, sigilo das informações obtidas tal como da identidade do participante, assim como sua autorização para a divulgação do caso.

As sessões começaram a ser gravadas após análise funcional que identificou uma alta frequência de respostas verbais queixosas nas sessões das duas clientes. Foram registrados os comportamentos do terapeuta e do cliente. Em relação ao terapeuta, foi registrada a forma como este consequenciava as respostas verbais do cliente. Em relação ao cliente foram registradas as respostas verbais queixosas apresentadas diretamente para o terapeuta.

O terapeuta realizou procedimento de escuta/reforçamento diferencial em uma das clientes. Este procedimento consistiu em aplicar o processo de extinção em relação aos comportamentos queixoso e apresentar reforço quando o cliente relatava eventos reforçadores. Aliado a isso, o terapeuta fez perguntas com o objetivo de levar o cliente a observar e relatar eventos reforçadores. O mais importante nessa forma de intervenção é o terapeuta ser muito reforçador quando o cliente relatar eventos que não sejam queixosos.

Para a outra cliente, os comportamentos queixosos foram reforçados por meio das falas da terapeuta. Os questionamentos para essa cliente objetivaram levá-la a concluir sobre a ineficácia de seu comportamento queixoso na mudança de sua condição. Para as duas clientes foram gravadas cinco sessões de psicoterapia com duração de 50 minutos cada.

A fim de contabilizar a frequência dos comportamentos queixosos emitidos nas sessões, assim como a frequência dos relatos de eventos reforçadores, foi contabilizada a frequência das queixas por marcações realizadas nas transcrições das sessões de cada cliente. Só foram contabilizadas as respostas queixosas dirigidas ao terapeuta. Relatos de queixas proferidas a outras pessoas não foram contadas. Para tanto, foram considerados como comportamentos verbais queixosos falas diretas ao terapeuta que relatavam ou descreviam estímulos aversivos, como por exemplo, “estou tão doente!”, “minha mãe é terrível!”, “o ônibus só atrasa, demora demais, tenho que ir em pé, to cansada disso!”. Para contabilizar os relatos de eventos reforçadores foram consideradas falas que relatavam ou descreviam esses eventos reforçadores, como por exemplo, “ah, foi tão bom, ela me abraçou e me beijou!”, “Hum, o forró foi bom demais!”, “Vou sair para lá mais vezes, me diverti muito!”.

Com intuito de verificar a porcentagem das queixas de cada cliente por sessão, foram contabilizados o total de palavras emitidas na sessão (PT) e o total de palavras que compunham as respostas verbais queixosas (PQ). A porcentagem foi calculada de acordo com a seguinte equação:  $(PQ/PT) \times 100$ . Da mesma forma, a fim de verificar a porcentagem das falas da terapeuta que reforçavam os comportamentos queixosos, foram contabilizadas as falas totais da terapeuta e as falas que reforçaram os comportamentos queixosos.

O mesmo procedimento foi utilizado para verificar as falas da terapeuta que reforçavam e as falas que não reforçavam os comportamentos queixosos da cliente, e eram imediatamente seguidas da emissão de respostas verbais queixosas. As falas do terapeuta foram definidas de um ponto de vista estrutural e depois correlacionadas com o efeito que produziram no comportamento do cliente ao longo das sessões. Para ser considerada reforçadora, a fala da terapeuta deveria ficar sobre o controle temático da fala queixosa da cliente. Ou seja, sinalizar para a cliente que o tema da resposta verbal queixosa continuará sendo reforçada pelo terapeuta e deveria ser aprofundado de alguma forma. Para o procedimento de extinção, as falas apresentadas pelo terapeuta não estavam sob o controle temático da emissão dos comportamentos queixosos. Para a elaboração das falas, o terapeuta aproveitava-se de alguma parte da fala da cliente como SD para a introdução de um novo tema ou para se identificar aspectos reforçadores no episódio verbal queixoso. Considera-se para tanto a vocalização hum, hum da terapeuta como fala que pode, ou não, reforçar o comportamento da cliente.

Como falas do terapeuta que reforçavam os comportamentos queixosos consideraram-se perguntas ou vocalizações que davam continuidade à queixa, por exemplo, “E como é essa dor?”, “Quais as coisas que sua mãe faz para que você considerá-la terrível?”, “com que você está triste?”.

As falas que não reforçaram os comportamentos queixosos eram aquelas que colocavam o comportamento queixoso da cliente em S delta, ou seja, não davam continuidade à queixa, por exemplo, “C: Poxa vida, minha semana até que foi boa, mas to tão cansada hoje, tão triste! T: É, e como foi a parte boa da semana?”.

Foram consideradas como falas que reforçavam os relatos de eventos reforçadores, perguntas ou vocalizações que, de forma mais interessada, introduzisse



aspectos reforçadores relacionados às falas das clientes assim como uma maior atenção para os relatos de eventos reforçadores, por exemplo, “é mesmo, e como foi ao forró?”, “Bailes! Como eram os bailes que você participava?”, “hum, você me relatou que ganhou muito o carinho da sua netinha, como é receber o carinho dela?”.

Contabilizou-se então o total de falas que reforçavam e o total de respostas verbais queixosas apresentadas imediatamente após a fala da cliente. Assim também para as falas que não reforçavam o comportamento queixoso e eram imediatamente seguidas de relatos verbais queixosos. Os comportamentos queixosos emitidos imediatamente após as falas do terapeuta, para fins de análise dos dados, foram consideradas aquelas apresentadas dentro de um número inicial de palavras contidas no relato seguinte. Para tanto foram observadas, nas 15 palavras iniciais, a emissão ou não das falas queixosas da cliente. Esse número foi escolhido por representar, quase em todas as situações a primeira linha transcrita do relato do cliente.

## RESULTADOS

As duas clientes participantes do estudo tiveram cinco sessões gravadas para a coleta de dados. Para análise dos dados na Figura 1, observou-se o percentual de tempo, por sessão, que as clientes emitiram comportamentos queixosos. A Figura 2 se refere à frequência das queixas apresentadas em cada sessão por cada cliente. A Figura 3 apresenta a frequência dos relatos de eventos reforçadores emitidos pelas clientes. A Figura 4 apresenta a porcentagem de falas da terapeuta que reforçaram a emissão dos comportamentos queixosos. As Figuras 4 e 5, se referem às falas da terapeuta que reforçavam e as falas que não reforçavam a emissão dos comportamentos queixosos, apresentando o percentual das falas que foram imediatamente seguidas da emissão dos comportamentos queixosos.

A cliente M. apresentou, a partir da segunda sessão, uma redução no percentual de queixas emitidas. Os percentuais mantiveram-se com valores próximos a partir de então, chegando a um leve aumento na frequência da emissão dos comportamentos queixosos na quinta sessão (Figura 1). Na primeira sessão M. emitiu comportamentos queixosos em 28,8% do tempo de sessão (Figura 1). Na segunda e terceiras sessões, a partir das quais o reforçamento diferencial foi aplicado, as emissões dos comportamentos queixosos diminuíram de frequência. Observa-se uma pequena elevação na quinta sessão, com cerca de 1% de diferença das terceira e quarta sessões. Podendo-se constatar que a emissão dos comportamentos queixosos variou pouco desde a terceira sessão (Figura 1).

No que se refere à frequência da emissão dos comportamentos queixosos, a cliente M apresentou uma diminuição na frequência até a terceira sessão, tendo um aumento nas sessões de número quatro e cinco (Figura 2).

Foram contabilizados os relatos verbais de eventos reforçadores emitidos pelas clientes. A cliente M, de forma geral, apresentou um aumento na emissão de relatos verbais reforçadores, tendo, na quinta sessão, um sensível aumento em relação às outras sessões (Figura 3).

A cliente R., cujos comportamentos queixosos foram reforçados por meio das falas da terapeuta, apresentou um aumento na emissão de comportamentos queixosos nas sessões seguintes. Uma diminuição na frequência pôde ser observada na quarta sessão, voltando a aumentar na sessão seguinte. Na terceira sessão, o comportamento queixoso da cliente teve um aumento, sendo emitido em 35,4% de tempo da sessão, sendo essa a sessão que, em porcentagem, apresentou maior valor da emissão do comportamento queixoso. Já na quarta sessão, observou-se diminuição do comportamento queixoso da cliente, ficando em 26,3%. E na quinta sessão, observou-se um aumento, ficando em 31% a emissão dos comportamentos queixosos (Figura 1).

Em relação à frequência dos comportamentos queixosos em cada sessão, a cliente R apresentou aumento da primeira até a terceira sessão, com redução na emissão das queixas na quarta sessão. Na quinta sessão, aumentou a frequência do comportamento queixoso emitido pela cliente (Figura 2).

Em relação aos relatos verbais de eventos reforçadores, nas sessões da cliente R, observou-se um aumento da frequência dos relatos reforçadores na segunda sessão com uma diminuição nas sessões seguintes (Figura 3).

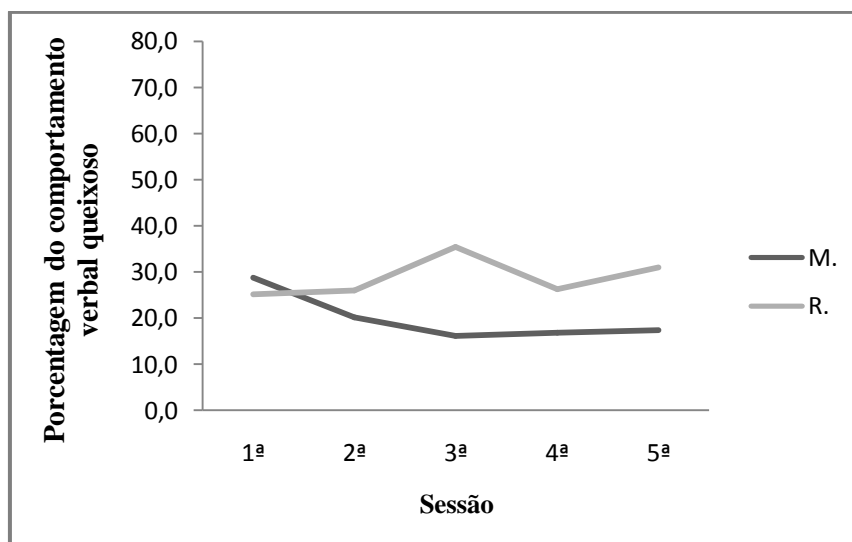


Figura 1. Porcentagem dos comportamentos verbais queixosos emitidos pelas clientes M e R nas cinco sessões.

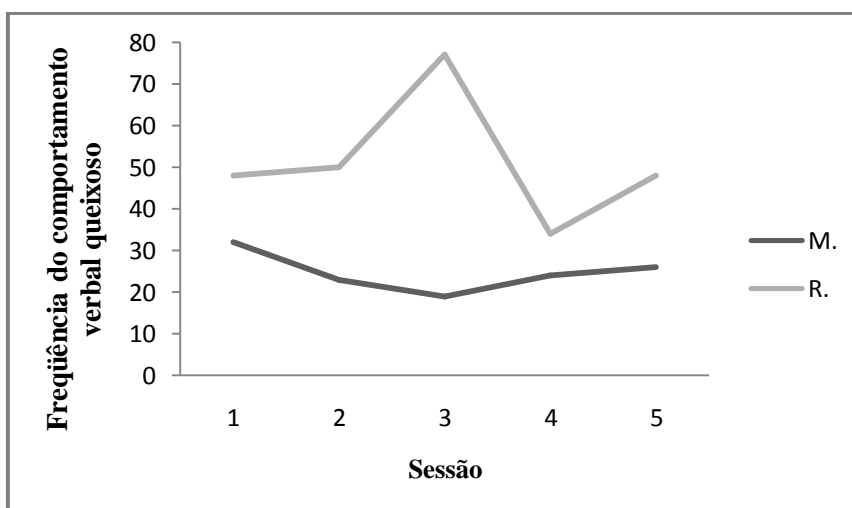


Figura 2. Frequências dos comportamentos verbais queixosos emitidos pelas clientes M e R nas cinco sessões.

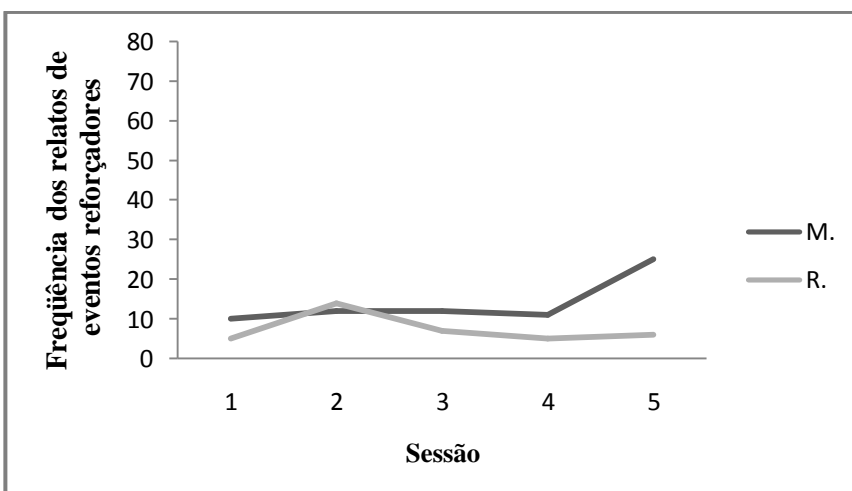


Figura 3. Frequências dos relatos de eventos reforçadores das clientes M e R nas cinco sessões.

No que se refere às falas da terapeuta que reforçavam os comportamentos queixosos da cliente, houve variação na emissão das falas. A primeira sessão da cliente M teve uma maior emissão de falas reforçadoras, visto que a terapeuta não aplicou o reforçamento diferencial. As sessões seguintes tiveram valores próximos como um aumento na quarta sessão das falas reforçadoras do comportamento verbal queixoso. Na primeira e quarta sessões da cliente M, a terapeuta emitiu mais falas reforçadoras em relação às queixas, o que representa 64,7% e 37,5%, respectivamente. Já nas sessões dois, três, e cinco, a emissão de falas reforçadoras foi menor com, 6,3%, 13% e 8,3%, respectivamente (Figura 4).

Nas sessões da cliente R, a terapeuta apresentou uma constância no que trata sobre as falas reforçadoras. Para tanto, na primeira sessão emitiu 75% de falas que reforçam os comportamentos queixosos e 25,7% na segunda sessão. Valor maior e menor, respectivamente. Observam-se nas outras sessões valores próximos entre elas (Figura 4).

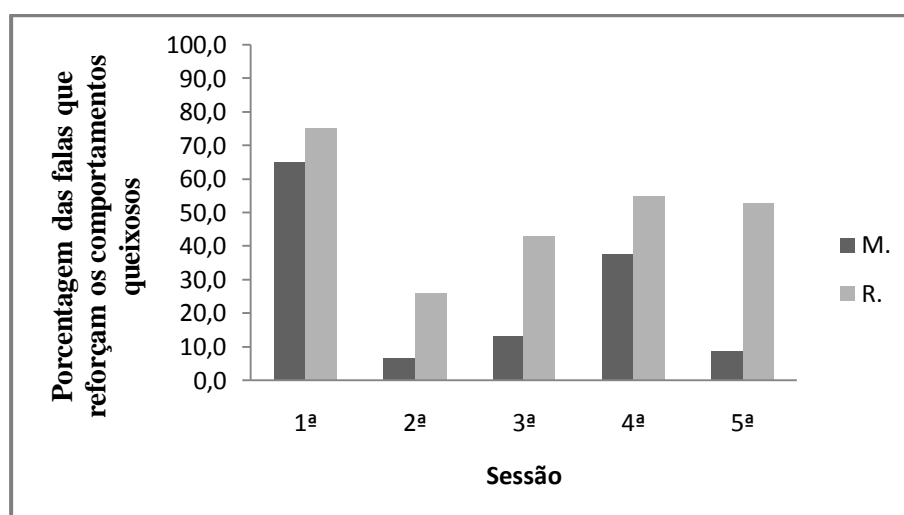


Figura 4. Porcentagem das falas da terapeuta que reforçam os comportamentos queixosos das clientes M e R nas cinco sessões.

Nas sessões das clientes M e R, a terapeuta emitiu falas que reforçavam os comportamentos queixosos e falas que não reforçavam tais comportamentos. A cliente,

para algumas falas da terapeuta, respondeu imediatamente com emissão de comportamentos queixosos e outras vezes não. Cabe aqui ressaltar que para ser considerada imediata a resposta queixosa ela deveria aparecer nas primeiras 15 palavras seguidas da fala da terapeuta.

Em relação à cliente M, exceto na terceira sessão, as falas que reforçavam os comportamentos queixosos tiveram mais respostas queixosas emitidas de forma imediata, do que as falas que não reforçavam o comportamento queixoso. Observa-se que houve uma grande diferença entre a emissão imediata da resposta na falas reforçadoras do que nas falas não reforçadoras. A cliente tendeu a se comportar de forma queixosa imediatamente após as falas reforçadoras (Figura 5).

Em todas as sessões da cliente R, as falas da terapeuta que reforçavam as queixas foram mais imediatamente seguidas por queixas. Por outro lado, as falas que não reforçavam as queixas foram, a cada sessão, sendo menos imediatamente seguidas pela emissão dos comportamentos queixosos (Figura 6).

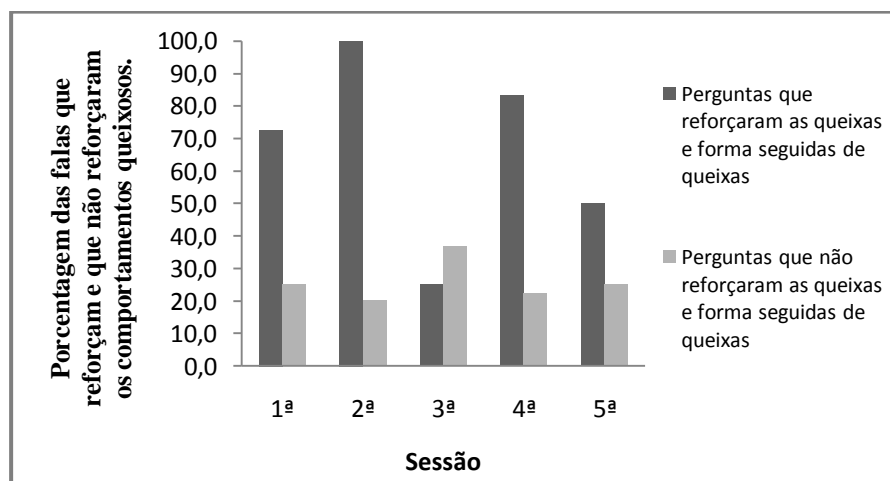


Figura 5. Porcentagem de falas emitidas pela terapeuta que foram, ou não, seguidas imediatamente pela emissão de respostas verbais queixosas da cliente M.

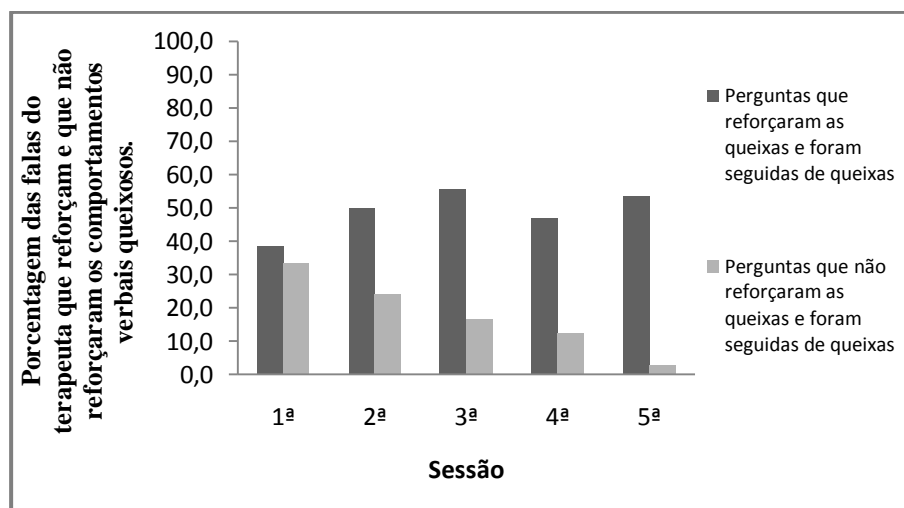


Figura 6. Porcentagem de falas emitidas pela terapeuta que foram, ou não, seguidas imediatamente pela emissão de respostas verbais queixosas da cliente R.

## DISCUSSÃO

O presente estudo teve por objetivo comparar o efeito que a escuta diferencial produz na frequência dos comportamentos verbais queixosos. Buscou-se investigar se a cliente que é colocada em procedimento de reforço diferencial, tende a diminuir a frequência da emissão de comportamentos verbais queixosos e aumentar a emissão de relatos verbais de eventos reforçadores. Em comparação buscou-se investigar o efeito do reforço em relação à cliente que não passou pelo procedimento de escuta diferencial. Ou seja, tanto seu comportamento verbal queixoso como os relatos de eventos reforçadores, foram seguidos de reforço.

Com os dados obtidos por meio do estudo, é possível observar a redução do comportamento verbal queixoso emitido pela cliente M em termos de porcentagem. Da mesma forma, a frequência das queixas seguiu a mesma tendência, diminuindo de frequência, enquanto que, os relatos verbais dos eventos reforçadores aumentaram de frequência. De acordo com Baum (1991), o que fornece reforço aos falantes, são os comportamentos dos ouvintes. Como a cliente M não teve seu comportamento verbal queixoso reforçado pela atenção da terapeuta, esse comportamento diminuiu de frequência. Assim como, os relatos de eventos reforçadores, que foram reforçados, aumentaram de frequência. Ou seja, caso a terapeuta tivesse provido reforço aos comportamentos queixosos e não aos relatos de eventos reforçadores, a cliente provavelmente teria emitido mais comportamentos verbais queixosos do que relatos de eventos reforçadores.

Isso é possível ser observado em relação à cliente R, que teve seus comportamentos queixosos reforçados e apresentou aumento na sua frequência. Assim como uma diminuição na frequência, após a segunda sessão, dos relatos de eventos



reforçadores. De acordo com Skinner, os comportamentos operantes que são seguidos de reforço adquirem força e se mantêm, logo, os que não são seguidos de reforço tendem a diminuir de frequência. (Skinner, 1957/1978).

Um importante ponto pode ser observado na quarta sessão da cliente M, é o aumento na frequência do comportamento verbal queixoso, tanto na porcentagem como na frequência e uma leve diminuição nos relatos verbais de eventos reforçadores. Isso pode ser devido ao fato de que a cliente relatou novas informações relacionadas às suas queixas à terapeuta. Esta reforçou o comportamento queixoso da cliente quando, para o levantamento de dados na terapia, emitiu mais falas reforçadoras do comportamento verbal queixoso e forneceu atenção à cliente, o que reforça o comportamento verbal queixoso. O comportamento de queixar-se tende a aumentar de frequência, já que os reforçadores foram contingentes a resposta verbal queixosa emitida pela cliente (Moreira & Medeiros, 2007). Pôde-se constatar que a terapeuta emitiu mais falas que reforçavam os comportamentos queixosos e que, da mesma forma, foram mais imediatamente seguidas pela emissão de comportamento verbal queixoso.

Observou-se, na quinta sessão da cliente M, um aumento dos relatos de eventos reforçadores. Relacionado a isso, a terapeuta, na sessão em questão, emitiu um menor número de falas que reforçavam as queixas, assim como as perguntas que não reforçavam as queixas foram menos seguidas da emissão relatos verbais queixosos.

Em relação à cliente R, em geral seus comportamentos queixosos tiveram um aumento na frequência. É possível observar que na terceira sessão, que tanto em porcentagem como em frequência, houve um aumento dos relatos verbais queixosos. Assim como uma redução nos relatos sobre eventos reforçadores.

De forma geral, é possível constatar que a cliente M em relação à cliente R, apresentou uma diminuição na frequência dos comportamentos verbais queixosos e um aumento dos relatos de eventos reforçadores. Enquanto que a cliente R teve um aumento na frequência dos comportamentos verbais queixosos e uma diminuição na frequência dos relatos de eventos reforçadores. Em geral, as duas clientes responderam de forma queixosa mais imediatamente às falas da terapeuta que reforçavam as queixas, do que as que não reforçavam.

É viável então inferir que o procedimento de escuta diferencial levou à diminuição da frequência dos comportamentos verbais queixosos da cliente M, enquanto que, o reforço dado aos comportamentos queixosos da cliente R, levou a um aumento na frequência desses comportamentos em questão. Concluindo que, no caso do comportamento verbal queixoso ser identificado como CRB1's, o procedimento de escuta diferencial é considerado um procedimento adequado no que concerne à redução na frequência do comportamento verbal queixoso. Levando-se em consideração o fato de o procedimento ter descrito sucesso em relação ao comportamento queixoso, pode ser utilizado também para a redução de outros comportamentos considerados CRB1's.

Vale ressaltar que a pesquisa, por ter sido aplicada a duas clientes diferentes, pode levar a resultados diferentes já que os repertórios, históricos de vida e reforçadores para cada uma delas são diferentes. Por outro lado, a terapeuta nos dois casos foi a mesma, o que permite um maior controle da pesquisa.

Com os resultados do presente estudo é válido ponderar se, na relação terapêutica cujo objetivo deve ser sempre a melhora do cliente, o reforço dado pelo terapeuta deve ser contingente ao comportamento verbal queixoso emitido pelo cliente. Pode ser que o procedimento de escuta diferencial, nos casos em que o comportamento

queixoso é identificado como CRB1's, seja a melhor forma para se alcançar resultados benéficos ao cliente. É evidente que há necessidade de um tempo maior de terapia para que a escuta diferencial, como procedimento, seja aplicada. De acordo com Kohlenberg e Tsai(1991), é preciso que o terapeuta tenha uma boa relação empática com o cliente para alcançar os resultados desejados na terapia. No período inicial de terapia, o ideal é que o terapeuta possa ouvir e trabalhar os relatos queixosos emitidos pelo cliente, levando-o a discriminar as contingências a ele relacionadas.

No caso da cliente R após as sessões gravadas para análise de dados do estudo, ela emitiu CRB3's e mudou o tema do episódio de suas queixas que antes se concentrava na relação familiar, passando a relatar queixas relacionadas ao trabalho. Pode ser que, após a emissão dos CRB3's, seja o melhor momento para a aplicação do procedimento de escuta diferencial já que, a partir desse momento, a cliente já consegue discriminar as contingências. Sendo que, essa discriminação consiste em especificar os comportamentos e suas conseqüências, como, por exemplo, o efeito que o comportamento produz no ambiente (Moreira & Medeiros, 2007).

Quanto maior a frequência do comportamento queixoso seguido de reforço, há maiores possibilidades do cliente não discriminar os eventos reforçadores contingentes ao seu comportamento. Assim, o relato do cliente está sob controle dos eventos aversivos a ele relacionados. Reforçar o comportamento queixoso da cliente não possibilita, necessariamente, que ela discrimine seus comportamentos. Um ponto importante é discriminar novas formas de se comportar a fim de, em termos práticos, emitir novos comportamentos que produzam reforçadores tão poderosos quanto os que mantinham o comportamento queixoso, mas por meio de relatos verbais não queixosos.

No caso da cliente R, a meta definida pelo supervisor da terapeuta, era levá-la a essas discriminações. Discriminar a ineficiência de seus comportamentos e o efeito que produzem nos comportamentos dos outros. Ou seja, ao conhecer uma nova pessoa é possível que a cliente emita os mesmos comportamentos que antes tenham sido reforçados, queixando-se das situações para obter a atenção da ouvinte. Mesmo que esse comportamento seja seguido em curto prazo de conseqüências reforçadoras, essas respostas, em logo prazo, podem produzir conseqüências aversivas. Por exemplo: as pessoas começam a se afastar dela.

É preciso que a cliente tenha um maior controle discriminativo de forma a emitir determinados comportamentos frente à SD e outros comportamentos frente a S delta (Moreira & Medeiros, 2007). E, discriminar as conseqüências reforçadoras, caso emita relatos de eventos reforçadores. Muitas pessoas apresentam suas queixas na terapia por conta de situações aversivas ocorridas na sua vida. Aqui cabe ressaltar que, o comportamento verbal queixoso em si é o “problema”. Por mais que eventos reforçadores sejam contingentes aos comportamentos da cliente, a cliente vai emitir os comportamentos verbais queixosos da mesma forma, uma vez que seu comportamento é controlado pela atenção dispensada a ela quando se queixa.

Mesmo que o reforçamento diferencial não tenha sido aplicado, uma vez que as falas da terapeuta com vistas a aumentar o autoconhecimento reforçavam o comportamento verbal queixoso, a terapeuta apresentava estímulos reforçadores de maior magnitude quando a cliente relatava eventos reforçadores. Isso pode ser um diferencial em relação às falas da cliente após as sessões gravadas. Uma vez que se observou um aumento dos relatos de eventos reforçadores depois desse período. Tal procedimento pode ter acidentalmente se constituído em um esquema de reforçamento

concorrente em que relatos de eventos reforçadores eram reforçados com mais frequência e magnitude do que os relatos queixosos. De acordo com a Lei da Igualação de Herrnstein era previsto que a frequência na alternativa menos reforçadora diminuísse. Ou seja, a frequência relativa de respostas tende a se igualar a frequência relativa de reforço (Borges, Todorov e Simonassi, 2006). Caso os comportamentos verbais queixosos, sejam mais conseqüenciados de reforço, tenderão a aumentar de frequência. Da mesma forma, se os relatos de eventos reforçadores, forem mais conseqüenciados de reforço, tenderão a aumentar de frequência. Além disso, a qualidade do reforço, o atraso (tempo que leva para a apresentação do reforço após a emissão da resposta) e o esquema de reforçamento que está em vigor, são parâmetros para a lei da igualação (Moreira & Medeiros, 2007). Um importante ponto se refere aos efeitos do reforço. Quando um determinado comportamento é reforçado, um efeito que pode ser observado é a diminuição de outros comportamentos, além de uma menor variabilidade na topografia das respostas (Moreira & Medeiros, 2007).

A cliente R ao emitir os CRB3's, ou seja, ao verbalizar as variáveis determinantes dos seus comportamentos (contingências), obtêm benefícios já que se posiciona de forma que possa prever e controlar seus comportamentos, no sentido em que pode manipulá-los (Skinner, 1957/1978). Dessa forma, cria-se uma independência do cliente em relação à terapia e ao terapeuta. Possibilita discriminar novas contingências e responder a elas de forma “adequada” mais rapidamente.

É válido chamar atenção do leitor para o fato de que obtenção de resultados, mesmo que positivos, no que se refere à observação do efeito da escuta diferencial sobre a frequência dos comportamentos queixosos, devem ser levados em consideração alguns fatores. Dificuldades enfrentadas na realização do estudo são pontos importantes a

serem discutidos. Um dos pontos é a falta de tempo hábil para a realização do estudo. Os clientes participantes da pesquisa devem ser selecionados após análise funcional que justifique a sua participação, em termos da emissão de comportamento queixoso, para integrarem a pesquisa. Faz-se necessário mais tempo para essa coleta de informações antes da escolha dos clientes. Outro ponto relevante é a dificuldade em coletar as informações por meio das gravações realizadas nas sessões. A acústica dos consultórios utilizados não permite uma transcrição fidedigna dos relatos dos clientes, ficando parte desses relatos desconsiderados nas transcrições. Além de exigir um tempo muito maior para a transcrição dos dados visto que o áudio fica muito prejudicado. Outra dificuldade encontrada na realização do estudo é o número de faltas e abandono dos clientes na terapia, impossibilitando um número maior de sessões a serem analisadas. Além de, para uma pesquisa aplicada, o período letivo ser insuficiente para a aplicação da pesquisa. Há necessidade de se repensar a forma de aplicar esse tipo de pesquisa em clínica.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo se propõe a contribuir com as pesquisa em clínica comportamental, mas especificamente com relação ao comportamento verbal queixoso, tema recorrente nos processos terapêuticos.

O efeito da escuta diferencial sobre a frequência dos comportamentos queixosos levou a uma diminuição dos relatos verbais queixosos da cliente M. Por meio do procedimento de extinção, os comportamentos verbais queixosos não foram seqüenciados de reforço e os relatos de eventos reforçadores, foram reforçados pelas falas da terapeuta. Os efeitos do reforço sobre os relatos verbais queixosos da cliente R levaram a um aumento na frequência dos comportamentos queixosos.

Com os dados obtidos nesse estudo pode-se ponderar como uma forma de se alcançar resultados satisfatórios na terapia, a união entre as falas do terapeuta que visam levar o cliente a discriminar seus comportamentos e os reforçadores a ele contingentes, e o procedimento de escuta diferencial. Novas pesquisas sobre a escuta diferencial podem trazer ainda mais contribuições na área clínica tanto em relação ao comportamento queixoso como a outros temas clinicamente relevantes.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Baum, W. M. (1999). *Compreender o behaviorismo: ciência, comportamento e cultura*. Porto Alegre: Artes Médicas Sul.
- Borges, F. S., Todorov, J. C. e Simonassi, L. E. (2006). Comportamento humano em esquemas concorrentes: escolha como uma questão de procedimento. *Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva*, vol. VIII, nº 1 p. 013-023.
- Brito, I. A. G. S., Rodrigues, M. C. A., Santos, D. C. & Ribeiro, M. A. (2006). *Reforçamento diferencial de comportamentos verbais alternativos de um esquizofrênico*. *Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva*, vol. VIII, nº 1, p.073-084.
- Castanheira, S. S. (2006). Queixas... E queixas! Como focalizá-las na terapia Comportamental. In: Guilhardi, H. J. & Aguirre, N. C. de (Orgs.). *Sobre comportamento e cognição. Expondo a variabilidade*. Santo André: Esetec.
- Delitti, M. (1997). Análise funcional: o comportamento do cliente como foco da análise funcional. In: Delitti, M. (Org.). *Sobre comportamento e cognição. A prática da análise do comportamento e da terapia cognitivo- comportamental*. São Paulo: Arbytes.
- Fester, C. B., Culbertson, S. & Boren, M. C. P. (1978). *Princípios do Comportamento*. São Paulo: Hucitec.
- Kohlenberg, R. J., & Tsai, M. (1991/2001). *Psicoterapia Analítica Funcional: criando relações terapêuticas intensas e curativas* (F. Conte, M. Delitti, M. Z. da S. Brandão, P. R. Derdyk, R. R. Kerbauy, R. C. Wielenska, R. A. Banaco, R. Starling, trads.). Santo André: ESETec.
- Krasner, L. & Ullmann, L. (1972). *Pesquisa sobre Modificação do Comportamento*. São Paulo: Herder – Editora da Universidade de São Paulo.
- Medeiros, C. A. (2002). *Comportamento verbal na terapia analítico comportamental*. *Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva*, vol. IV, no 2, p.105-118.
- Meyer, S. B. (1997). O conceito de análise funcional. In: Delitti, M. (Org.). *Sobre comportamento e cognição. A prática da análise do comportamento e da terapia cognitivo- comportamental*. São Paulo: Arbytes.
- Moreira, M. B. & Medeiros, C. A. (2007). *Princípios básicos da análise do comportamento*. Porto Alegre: Artmed.
- Skinner, B. F. (1953/1994). *Ciência e comportamento humano* (J. C. Todorov, & R. Azzi, trads.) São Paulo: Martins Fontes.



Skinner, B. F. (1957/1978). *O comportamento verbal* (M. da P. Villalobos, trad.). São Paulo: Cultrix.

Skinner, B. F. (1991). *Questões recentes na análise comportamental*. Campinas: Papirus. (Original publicado em 1989).

Skinner, B. F. (2000). *Sobre o behaviorismo*. Traduzido por M.P. Villalobos. São Paulo: Cultrix. (trabalho original publicado em 1974).

.

## APÊNDICES

## Apêndice A.

Caro(a) Senhor(a)

Os pesquisadores Carlos Augusto Medeiros (professor orientador) e a aluna de psicologia do UniCEUB Carolina Guerreiro Antunes Job de Oliveira, desenvolverão uma pesquisa cujo tema é “A Escuta Diferencial na Clínica”.

O objetivo desta pesquisa é estudar sobre o uso de reforçadores diferenciais na clínica.

Sua participação nesta pesquisa é voluntária e não determinará qualquer risco ou desconfortos.

Todo material gerado por esta pesquisa será arquivado e os dados obtidos serão apresentados em revistas científicas especializadas na área, resguardando sempre a sua identidade. Os pesquisadores garantem o uso ético sobre este material.

Informo que o Sr(a). tem a garantia de acesso, em qualquer etapa do estudo, sobre qualquer esclarecimento de eventuais dúvidas. Se tiver alguma consideração ou dúvida sobre a ética da pesquisa, entre em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) do UniCEUB, situado no Campus I, pelo telefone 3340-1363 ou por e-mail [comite.bioetica@uniceub.br](mailto:comite.bioetica@uniceub.br).

Também é garantida a liberdade da retirada de consentimento a qualquer momento e deixar de participar do estudo, sem qualquer prejuízo.

O Sr(a). tem o direito de ser mantido atualizado sobre os resultados parciais das pesquisas e caso seja solicitado, darei todas as informações que solicitar.

Não existirá despesas ou compensações pessoais para o participante em qualquer fase do estudo. Também não há compensação financeira relacionada a sua participação. Se existir qualquer despesa adicional, ela será absorvida pelo orçamento da pesquisa. Em eventual dado ou gasto decorrente da pesquisa será de responsabilidade dos pesquisadores.

Eu me comprometo a utilizar os dados coletados somente para pesquisa e os resultados serão veiculados através de artigos científicos em revistas especializadas e/ou em encontros científicos e congressos.

Anexo está o consentimento livre e esclarecido para ser assinado caso não tenha ficado qualquer dúvida.

Os pesquisadores colocam-se a disposição para qualquer esclarecimento a qualquer momento da pesquisa.

Carlos Augusto: ([medeiros.c.a@gmail.com](mailto:medeiros.c.a@gmail.com))

Carolina Guerreiro: ([carol.gajo@gmail.com](mailto:carol.gajo@gmail.com)).

### Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Acredito ter sido suficiente informado a respeito das informações que li ou que foram lidas para mim, descrevendo o estudo sobre A Escuta Diferencial na Clínica.

Eu discuti com os pesquisadores sobre a minha participação nesse estudo. Ficaram claros para mim quais são os propósitos do estudo, os procedimentos a serem realizados, seus desconfortos e riscos, a garantia de esclarecimentos permanentes.

Ficou claro que a minha identificação, o endereço, nome e filiação permanecerão em sigilo absoluto.

Ficou claro também que a minha participação é isenta de despesas e que tenho garantia do acesso aos resultados e de esclarecer minhas dúvidas a qualquer tempo. Concordo voluntariamente em participar deste estudo e poderei retirar o meu consentimento a qualquer momento, antes ou durante o mesmo, sem penalidade ou prejuízo ou perda de qualquer benefício que eu possa ter adquirido.

\_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Assinatura do participante

Nome:

Endereço:

RG.

Fone: ( )

\_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Assinatura do(a) pesquisador(a)